

# Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Amelia Nu Saffana

Isnaini Rodiyah

Progam Studi Administrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Maret 2025



# Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mencakup penetapan standar pelayanan, penyediaan fasilitas dan infrastruktur, serta pelaksanaan pelayanan sesuai standar. Perlunya reformasi birokrasi yang mencakup pengembangan e-government sebagaimana tertuang dalam Kepmen PAN & RB No. 1 Tahun 2011 dan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu wilayah yang mengadopsi e-government melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo), sebuah layanan berbasis web dan memberikan pelayanan cepat dan efisien, dengan fitur pelacakan, notifikasi, tanda tangan elektronAndruntuk kecamatan oid ik, serta integrasi dengan berbagai OPD. Aplikasi ini diluncurkan pada Februari 2020 dan diterapkan di 18 serta 353 desa, termasuk Desa Gempolsari, yang memiliki sekitar 5.000 penduduk dan telah menggunakan SIPRAJA sejak 2020 dengan 1.300 pendaftar. Namun, pelaksanaan di Desa Gempolsari menghadapi hambatan seperti lambatnya administrasi manual, keterbatasan jam operasional, serta kurangnya sosialisasi, SDM, dan edukasi, sehingga masyarakat lebih memilih layanan offline. Untuk meninjau lebih lanjut implementasi SIPRAJA di desa tersebut, digunakan teori George Edward III yang menyoroti empat faktor penting dalam implementasi kebijakan: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan permasalahan serupa seperti kurangnya sosialisasi, minimnya dukungan finansial, dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang SIPRAJA .Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi SIPRAJA di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan dengan analisis bagaimana proses dalam Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo?

# Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian dilakukan secara langsung di lapangan dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive, dengan Kaur TU dan Kasi Pelayanan sebagai informan kunci. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dan menggunakan teori implementasi George Edward III yang mencakup indikator komunikasi, disposisi, sumber daya, dan struktur birokrasi. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, dan dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang bersifat sementara dan dapat berubah sesuai validitas data yang diperoleh.

# Hasil dan Pembahasan

Implementasi Sipraja di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo di lihat dari beberapa indicator denagn Terori George Edward III yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

## **a. Komunikasi**

Salah satu variable penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif akan terlaksana, jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang mereka kerjakan. Informasi yang di ketahui para pengambil keputusan hanya bisa didapat melalui komunikasi yang baik. Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi dalam implementasi SIPRAJA di Desa Gempolsari dimulai saat pandemi Covid-19 sebagai respons atas pembatasan interaksi langsung, dengan tujuan mempermudah layanan masyarakat. Sosialisasi awal dilakukan secara online melalui grup WhatsApp yang melibatkan perangkat RT/RW. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dinilai telah memberikan arahan yang jelas, namun di tingkat desa terdapat ketidakkonsistenan dalam sosialisasi lanjutan. Menurut Bu Devi, Kaur TU Desa Gempolsari, sosialisasi hanya dilakukan sekali tanpa keberlanjutan, sehingga menyebabkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi belum optimal.

# Hasil dan Pembahasan

## b. Sumber Daya

Hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang di gunakan untuk melihat sejauh mana sumberdaya mempengaruhi implementasi kebijakan walaupun isi kebijakan di komunikasikan secara jelas dan konsisten , tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, imlementasi tidak akan berjalan efektif. Dari fenomena di atas di kaitkan dengan teori implementasi menurut Edward III indikator sumber daya yang meliputi sumber daya manusia, sumber daya sarana dan prasarana, serta sumber daya finansial atau anggaran. Ketiga sumber daya tersebut Berdasarkan hasil wawancara staf yang mengelola program SIPRAJA sudah memahami operasional aplikasi dan berstatus sebagai pegawai tetap, namun jumlahnya masih terbatas sehingga kerap kewalahan saat permintaan layanan meningkat.

**Gambar 4.** Data sarana dan prasarana di Desa Gempolsari

No	Uraian Barang	Jumlah	Kondisi
1.	Kursi pelayanan	3	Baik
2.	Kursi staff	4	Baik
3.	Meja	2	Baik
4.	Komputer/PC	2	Baik
5.	AC	3	Baik
6.	Print Out	2	Baik
7.	Wifi	1	Baik
8.	Kipas	1	Baik
9.	Kulkas	1	Baik
10.	Speaker	1	Baik
11.	Buku Surat Masuk/Keluar	1	Baik

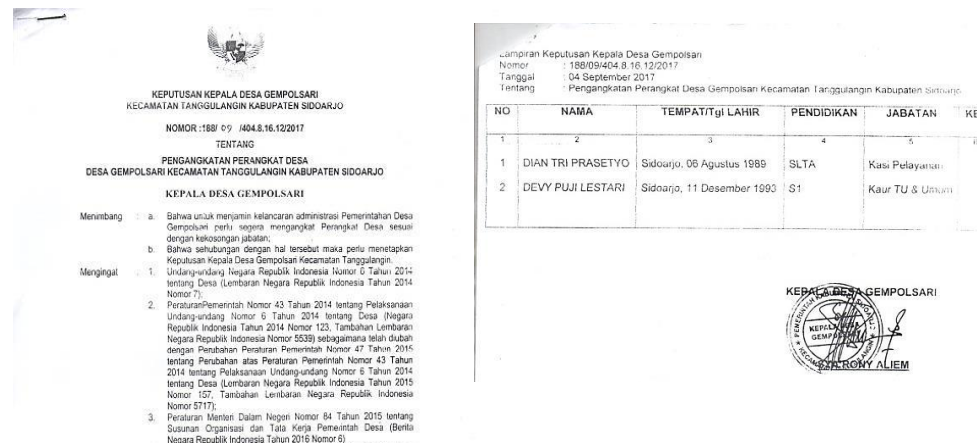
sumber: Dokumen penelitian 2024

# Hasil dan Pembahasan

## c. Disposisi

salah satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana sesuai dengan keputusan awal. . Komitmen Pemerintah Desa Gempolsari dalam mendukung program ini terlihat dari adanya surat keputusan Kepala Desa, yang memperjelas peran pelaksana. Mereka berupaya maksimal dalam melaksanakan tugas, menunjukkan konsistensi, dan berusaha untuk tetap bertanggung jawab tanpa setengah-setengah dalam menjalankan setiap kewajiban yang ada. Hal ini mencerminkan dedikasi pemerintah desa dalam memastikan program SIPRAJA dapat berjalan dengan baik, meskipun tanpa adanya insentif tambahan.

Gambar 5. Lampiran Surat Keputusan Kepala Desa Gempolsari



sumber: Dokumen penelitian 2024

# Hasil dan Pembahasan

## d. Struktur Birokrasi

salah satu institusi yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan. Keberadaan birokrasi tidak hanya dalam struktur pemerintah, tetapi juga ada dalam organisasi-organisasi swasta, institusi Pendidikan dan sebagainya. Dimana struktur birokrasi sudah dilaksanakan cukup baik yang di berikan dan juga sudah memperhatikan petunjuk penanganan stunting. Pada implementasi Struktur birokrasi di Desa Gempolsari dalam pelaksanaan program SIPRAJA berjalan lancar dengan penerapan SOP yang baik. Koordinasi antara kepala desa, perangkat desa, dan RT/RW dinilai efektif, terutama dalam pembaruan data kependudukan. Namun, masih terdapat hambatan dalam fragmentasi birokrasi. Proses verifikasi dokumen yang melibatkan pembagian tugas antara kecamatan dan desa menimbulkan kendala koordinasi dan memperlambat layanan administrasi, serta menimbulkan kebingungan di tingkat pelaksana.

# Temuan Penting Penelitian

Temuan penting dalam penelitian ini bahwa meskipun terdapat kejelasan dalam instruksi, wawancara ini juga mengungkapkan adanya ketidak konsistenan dalam pelaksanaan sosialisasi program SIPRAJA di tingkat desa. Hal ini berdasarkan pernyataan narasumber bahwa pada awal peluncuran, aplikasi ini hanya disosialisasikan melalui online saja tanpa adanya kelanjutan atau kegiatan sosialisasi berulang untuk memastikan masyarakat tetap mendapat informasi dan pemahaman yang cukup tentang penggunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian, meskipun informasi awal telah disampaikan dengan jelas, kurangnya konsistensi dalam sosialisasi menimbulkan tantangan tersendiri dalam membangun pemahaman yang berkelanjutan di masyarakat terkait aplikasi SIPRAJA.

# Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi Pemerintah Desa Gempolsari dan Masyarakat Desa Gempolsari, temuan dalam penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan dalam implementasi SIPRAJA, khususnya dalam aspek Komunikasi dan disposisinya. Sementara itu, bagi penulis lain, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam kajian lebih lanjut mengenai implementasi e-government.

# Referensi

- [1] E. Inderasari, D. A. Hapsari, F. Y. Rosita, and C. Ulya, "Analisis penggunaan gaya bahasa iklan layanan masyarakat bijak bersosial media di radio Kota Surakarta," *KEMBARA J. Sci. Lang. Lit. Teach.*, vol. 7, no. 2, 2021, doi: 10.22219/kembara.v7i2.17893.
- [2] V. Aprilia and H. Sukmana, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa BanjarBendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," *J. Noken Ilmu-ilmu Sos.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–10, 2023, doi: 10.46799/jst.v1i6.76.
- [3] I. A. Kadir, I. Kelibay, and M. S. Refra, "Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial," *J. Noken Ilmu-ilmu Sos.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–10, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2444>
- [4] Sugiarto Gunardi, "Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja)," <https://docplayer.info/227496450-Sistem-pelayanan-rakyat-sidoarjo-sipraja.html>, 2022.
- [5] G. Gamaputra, N. A. Rosalia, K. Khoirunisa, and R. Kusyeni, "Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Di Kantor Kelurahan Celep," *Transparansi J. Ilm. Ilmu Adm.*, vol. 5, no. 2, pp. 81–96, 2022, doi: 10.31334/transparansi.v5i2.2662.
- [6] H. T. Warsito, "Kebijakan dan Manajemen Publik Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya," *Kebijak. dan Manaj. Publik*, vol. 4, no. 2, pp. 2313–341X, 2016.
- [7] Y. P. Dalimunthe and S. Susilawati, "Implementasi kebijakan vaksinasi covid -19 di Kota Medan menggunakan teori edward III," *FLORONA J. Ilm. Kesehat.*, vol. 1, no. 2, pp. 59–64, 2022, doi: 10.55904/florona.v1i2.300.
- [8] N. Isnaini Agustin and I. Usrotin Choiriyah, "Implementation of the Sidoarjo People's Service System Program (SIPRAJA) as an Embodiment of Smart Governance [Implementasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Perwujudan Smart Governance]," *Univ. Muhammadiyah Sidoarjo*, 2022.
- [9] S. S. Putri, T. Yulianti, and A. Susiantoro, "Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Tambak Sumur," in *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 2022, pp. 281–285.
- [10] Abdi, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori & Panduan Praktis Analisis Data Kualitatif)*, no. August. 2020.
- [11] D. S. Ruhansih, "EFEKTIVITAS STRATEGI BIMBINGAN TEISTIK UNTUK PENGEMBANGAN RELIGIUSITAS REMAJA (Penelitian Kuasi Eksperimen Terhadap Peserta Didik Kelas X SMA Nugraha Bandung Tahun Ajaran 2014/2015)," *QUANTA J. Kaji. Bimbing. dan Konseling dalam Pendidik.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2017, doi: 10.22460/q.v1i1p1-10.497.
- [12] M. R. Zafirahana, "Kajian Musikalisasi Puisi 'Sang Guru' Karya Panji Sakti (Diambil Dari Puisi Karya Nurlaelan Puji Jagad Dan Diaransemen Oleh Dorry Windhu Sanjaya)," *Perpustakaan.Upi.Edu; Repos.*, pp. 1–12, 2021, [Online]. Available: <file:///C:/Users/Rudi Rivalzi/OneDrive/Documents/SEMESTER 6/MK METODOLOGI PENELITIAN/kualitatif.pdf>
- [13] Herman, "Implementasi Kebijakan Publik 'Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI)' Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir," pp. 1–157, 2020.

# Referensi

- [14] M. S. dan L. A. Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, "330010-Implementasi-Sistem-Pelayanan-Rakyat-Sid-2304Fd4a," vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020.
- [15] V. Aprilia and H. Sukmana, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa BanjarBendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," *J. Noken Ilmu-ilmu Sos.*, vol. 9, no. 1, 2023.
- [16] R. C. Prameswari and E. Indartuti, "Implementasi Kebijakan Aplikasi SiPraja Sebagai Program Pelayanan Administrasi Di Kantor Balai Desa," *J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 4, no. 2, pp. 140–148, 2024.
- [17] E. Hidayat, "Implementasi kebijakan dana desa untuk penanggulangan pandemi covid-19 di sampang," *Soetomo Commun. Humanit.*, vol. 2, no. 1, pp. 126–136, 2021, doi: 10.25139/sch.v2i1.3165.
- [18] I. Penulis and N. Rakhmat Yanti, "Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Eksplorasi Etnomatematika Konsep Rumah Adat Muna," vol. 4, no. 2, pp. 370–380, 2024, [Online]. Available: <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh><http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

